



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
ESPAÑA

Congreso Internacional y Multidisciplinar de  
**INVESTIGADORES**  
EN FORMACIÓN

18 al 21 Febrero de 2019 | Manta - Ecuador





## La competitividad de la industria portuaria pública en Ecuador

### Hoja de Vida

Ingeniera en Comercio Exterior, graduada en la Escuela Politécnica Javeriana de Quito, Licenciada en Comercio Exterior, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Magister en Administración de Empresas mención en Logística y Transporte de la Universidad Estatal de Guayaquil. Docente a tiempo completo de la Universidad San Gregorio de Portoviejo, miembro del Dpto. de Evaluación y Acreditación, cursando Doctorado en Ciencias Sociales en la Universidad de Córdoba en España.

**Autor 2: Dr. José Antonio Pedraza Rodríguez, PhD.**

Doctor en Ciencias Económicas por la Universidad de Córdoba y Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. La actividad investigadora está relacionada con la importancia de los intangibles en el ámbito empresarial, la medición de la satisfacción y la calidad de los servicios, así como el estudio de la creación de valor a través de la calidad e innovación empresarial. Asimismo, en el CSIC ha trabajado en proyectos de investigación aplicada sobre los problemas sociales, las políticas públicas, participando en evaluaciones y trabajos de prospectiva relacionados con los programas y políticas de I+D+i, especialmente en Andalucía. Desde 2010 es profesor de la Universidad de Córdoba. E-mail: [japedraza@uco.es](mailto:japedraza@uco.es)

**Autor 3: Dr. Cesar Mora Marquez, PhD.**

Doctor por la Universidad de Córdoba, Licenciado en Administración y Dirección de Empresas. Actualmente, Profesor de la Universidad de Córdoba. Su línea de investigación está centrada en la importancia de los intangibles en la empresa, satisfacción del cliente en aspectos varios de diferentes departamentos de una empresa y la importancia el saber hacer no escrito en los procedimientos de gestión E-mail: [cmmora@uco.es](mailto:cmmora@uco.es)

## OBJETIVO DE ESTUDIO

El objetivo de la investigación es evaluar la competitividad de los puertos ecuatorianos a partir de la medición y estudio de la calidad del servicio prestado por las instituciones que gestionan la actividad portuaria.

## METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño del estudio aplica una metodología de carácter mixto:

1. Inicialmente, se hace una revisión bibliográfica con la finalidad de identificar las principales referencias teóricas relacionadas con el valor percibido (valor funcional, emocional y social) y la fidelidad (confianza, compromiso y lealtad).
2. Posteriormente, se implementó un cuestionario para obtener información de carácter cuantitativo sobre los usuarios de los puertos ecuatorianos. Se trata de una encuesta presencial realizada a 659 empresas realizada entre junio y agosto de 2018.

## DISCUSIÓN Y RESULTADOS

El análisis de la encuesta se ha dirigido a obtener un diagnóstico de las actividades realizadas por las empresas con el servicio de gestión de los distintos puertos ecuatorianos, las principales demandas y motivaciones para su uso, la valoración de las relaciones comerciales y las condiciones para incrementar la actividad en ellos.

Los resultados del estudio señalan que los componentes del valor percibido (instalaciones, precio, personal, aspectos emocionales y sociales) están relacionados con la fidelidad (compromiso, confianza y lealtad).

## CONCLUSIONES

La asociación entre el valor percibido es un factor determinante en la calidad del servicio, haciendo que los vínculos de fidelidad entre los usuarios y gestores de los puertos ecuatorianos se fortalezcan.

Esta relación sugiere que cuando el valor percibido es mayor el impacto social y económico de la actividad del puerto también lo es como resultado de la fidelidad de los usuarios.

De modo que la lealtad, el compromiso y la confianza de los usuarios valoriza la “capacidad potencial” de los servicios prestados por estas entidades.



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA  
ESPAÑA

Congreso Internacional y Multidisciplinar de  
**INVESTIGADORES**  
EN FORMACIÓN  
18 al 21 Febrero de 2019 | Manta - Ecuador

